



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión Institucional y Satisfacción laboral en la
Defensoría del Pueblo de la Región Pasco, 2015.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:

Maestría en gestión pública

AUTOR:

Br. BALDEÓN MATEO, Raúl Pelayo

ASESOR:

Mg. CONTRERAS MARIÑO, Alberto Eber

SECCIÓN

Gestión pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2015

Mg. Juan José, Girón Malpartida.
Presidente

Mg. Imelda Felicita, Alcántara Vega.
Secretario

Mg. Alberto Eber, Contreras Mariño.
Vocal

DEDICATORIA

**A Dios, por brindarme la oportunidad y la dicha de
la vida.**

Raúl.

AGRADECIMIENTO

**A las personas quienes me acompañaron en este proceso
brindándome aliento, orientación y confianza para lograr la
culminación de este periodo académico importante en mi vida.**

Raúl P, Baldeón Mateo

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Raúl Pelayo, Baldeón Mateo, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 04070862, con la tesis titulada “Gestión institucional y satisfacción laboral en la Defensoría del Pueblo de la región Pasco, 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Cerro de Pasco, Enero de 2016.

Raúl Pelayo, Baldeón Mateo.
DNI N° 04070862.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión institucional y satisfacción laboral en la Defensoría del Pueblo de la región Pasco”, con la finalidad de determinar la relación existente entre gestión institucional y la satisfacción laboral en la Defensoría del Pueblo de la región Pasco, 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

INDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	xi
I INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Problema.....	56
1.1.1 Problema general.....	56
1.1.2 Problema específico.....	56
1.2. Hipótesis.....	56
1.2.1 Hipótesis general.....	56
1.2.2 Hipótesis específicas.....	56
1.3. Objetivos.....	57
1.3.1 Objetivo general.....	57
1.3.2 Objetivos específicos.....	57
 II. MARCO METODOLÓGICO.....	 58
 2.1 Variables.....	 58
2.2 Operacionalización de variables.....	60
2.3 Metodología.....	61
2.4 Tipos de estudio.....	62
2.5 Diseño.....	62
2.6 Población, muestra y muestreo.....	63
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	64
2.8 Métodos de análisis de datos.....	64
2.9 Aspectos éticos (si corresponde).	

III.	RESULTADOS.....	65
IV.	DISCUSIÓN.....	99
V.	CONCLUSIONES.....	104
VI.	RECOMENDACIONES.....	106
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	108
VIII.	ANEXOS.....	112

RESUMEN

La presente investigación busca establecer la relación existente entre la Gestión Institucional y la Satisfacción Laboral en la Defensoría del Pueblo de la región Pasco; equilibrando la relación entre la sociedad civil y el Estado. Eligiendo como objeto de estudio a los trabajadores de esta institución, en donde la cultura organizacional y la calidad de vida laboral y profesional cada vez se relacionan; siendo la gestión institucional y la satisfacción laboral su núcleo. Es así que a partir de una investigación busca conocer cómo es que influye en el interior de esta organización.

La primera fase de la presente investigación consiste en analizar la ley de creación de esta organización en la constitución política, así como de los documentos de gestión y control las cuales están conformados por: la ley orgánica, el estatuto de la institución, el manual de organización y funciones, el reglamento de organización y funciones, las directivas en materia de recursos humanos, lineamientos de actuación defensorial, políticas y procedimientos, así como también la revisión de conceptos y teorías generales sobre gestión por objetivos y resultados, Gestión estratégica, Liderazgo, cultura organizacional, clima organizacional, motivación. Para ello, se han extraído de distintas bases de datos y se ha recorrido a bibliografía adicional para completar la información en aquellas situaciones que se consideran necesarios.

La presente investigación es de tipo correlacional, que tiene como propósito conocer la relación existente entre la variable dependiente e independiente. Así también en el análisis de la hipótesis se utilizaron la prueba de medias, para ello se ha seleccionado una muestra representativa mediante la técnica no probabilística compuesta por una población finita de 08 trabajadores de la Defensoría del Pueblo de la región Pasco. Asimismo, la técnica utilizada para la recolección de datos es la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario de preguntas en donde a través de un conjunto de preguntas formuladas por escrito se nos ha permitido obtener opiniones de los involucrados, sirviendo de base para la consolidación en el cuadro estadístico, permitiéndonos graficar y analizar los datos obtenidos.

De los resultados obtenidos queda demostrado que, la investigación concluye que la percepción de satisfacción laboral de los trabajadores se manifiesta inicialmente de forma intrínseca estimuladas por el puesto en cuanto asumen el cargo. Estas percepciones, tienen que ver con las oportunidades que tienen para asumir retos y aprender competencias. Sin embargo, son muchos los componentes que ocasiona insatisfacción laboral en los factores de contexto laboral referidos a la ausencia de

reconocimiento social, salario, condiciones y carga laboral, relación con colegas, subordinados, compensación, liderazgo de la dirección, las mismas que influyen y afectan de modo desfavorable en la vida personal y la salud de los colaboradores.

Palabras clave: Gestión, liderazgo, cultura organizacional, clima organizacional, motivación

ABSTRAC

This investigation seeks to establish the relationship between institutional management and job satisfaction in the Ombudsman's Pasco region; balancing the relationship between civil society and the state. Choosing as study object the workers of this institution, where the organizational culture and the quality of work and professional life increasingly relate; being the institutional management and job satisfaction are core. Is so from a research seeks to understand how it is that influences inside this organization.

The first phase of this research is to analyze the law of creation of this organization in the Constitution, as well as the management and control documents which are made up: the organic law, the status of the institution, organization and functions manual, Rules of Organization and functions, policies on human resources, Starring guidelines, Politics and procedures, Also well as general review of concepts and theories on management by objectives and results, strategic management, leadership, organizational culture, organizational climate, motivation. For that, I was an extracted from various databases and to appeal to additional literature for complete information in situations deemed necessary.

This research is correlational, which it aims to find the relationship between the dependent and independent variable. So in scenario analysis test means they were used, for it was selected a representative sample not probabilistic technique by a finite population consisting of 08 workers Ombudsman Pasco region. Likewise, The technique used for data collection is the survey, whose instrument is the questionnaire where questions through a set of written questions has allowed us to get feedback from those involved, serving as the basis for consolidation in the statistical table, allowing us to plot and analyze the data.

Of the data obtained it demonstrated that, the research concludes that the perception of job satisfaction of workers initially manifests intrinsically stimulated by the post office as assumed. These perceptions, they have to do with the opportunities they have to take on challenges and learn skills. However, there are many components that cause job dissatisfaction in work context factors related to the lack of social recognition, conditions and workload, relationship with colleagues, subordinates, compensation, management leadership, and the same influence and adversely affect the personal life and health of employees so.

Keywords: Management, leadership, organizational culture, organizational climate, motivation.